

この仕様書は企画提案書作成用であり、事業の実施に係る要求水準を示すものである。企画提案競技後、一般社団法人埼玉県物産観光協会（以下「協会」という）は契約候補者と協議を行い、双方の合意が図られた場合は仕様書を契約候補者の企画提案内容に合わせ修正の上、契約を締結する。

## 令和7年度埼玉観光サポートデスク活動業務委託仕様書

### 1 業務名

令和7年度埼玉観光サポートデスク活動業務

### 2 目的

一般社団法人埼玉県物産観光協会では、東京都から近いという埼玉県のポテンシャルを生かし、都内に滞在もしくは滞在予定の外国人旅行者等を埼玉県へ誘客することを目的に、相談対応窓口として「埼玉観光サポートデスク（以下「サポートデスク」という）」を設置している。本事業では、観光地として埼玉県の魅力とともに、サポートデスクの認知拡大を図るため、都内セールス及び都内プロモーション活動等を行う。

#### 【サポートデスク】

所在地:埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル  
一般社団法人埼玉県物産観光協会内（JR大宮駅西口 徒歩5分）

### 3 委託期間

令和7年4月1日(火)から令和8年3月31日(火)まで

### 4 委託業務概要

- (1) 都内セールス・プロモーション活動
- (2) サポートデスク問い合わせ支援

### 5 委託業務内容

#### (1) 都内セールス・プロモーション活動

観光地として埼玉県の魅力を伝える他、相談対応窓口としてのサポートデスクの認知拡大を目指すため、都内を中心とした宿泊施設、観光案内所、交通事業者、航空会社、外国人がよく利用する娯楽施設・飲食店等（以下「都内事業者」という）に対して、年間を通じたセールス・プロモーション活動を実施すること。

ア セールス活動に当たっては有力な対象をピックアップして、アタックリストを作成し、リストに基づいた都内宿泊施設等への有効なセールス、観光案内所へのパンフレット類の配架のほか、広告活用する等、効果的なアプローチを実施すること。

イ 活動の記録は訪問日時や問合せ内容について一覧表等で記録し、業務可視化ツール等を利用し協会と共有すること。

ウ 都内セールスに協会職員や県内事業者の同行の要望がある場合は、対応すること。

エ セールス・プロモーション活動を一過性のものに終わらせず、埼玉県への訪問、誘

致につながるよう関係構築に向けて努力すること。そのための工夫や施策を随時提案すること。

オ 事業実施にあたり必要な広報・宣伝に関する制作物は、適宜、受託者の負担において作成するものとする。

カ 制作物のデザインなど内容の校正にかかる確認等は、協会と協議の上、必要に応じて県内事業者に連絡調整を行うこと。

## (2) サポートデスク問い合わせ支援

訪日外国人旅行者等からの問い合わせ対応は協会で行うが、現地旅行会社や国内ランドオペレーター等から詳細なツアーのアレンジ、商品造成にかかる支援等の相談があった際、協会をサポートすること。

ア 協会からの連絡を受ける窓口責任者を置き、サポートするスタッフの管理・調整を行うこと。なおサポートするスタッフは、埼玉県観光に関する知識を持っている者、又は知識の習得に意欲的な者をアサインすること。

イ 現地旅行会社や国内ランドオペレーター等へ直接連絡する場合は、誠実に対応するとともに埼玉県への誘客につながるよう努力すること。

ウ 問い合わせ支援をした場合は、対応日時や内容の詳細などを記録し、随時協会へ提供すること。

### 【参考】サポートデスク営業時間

電話、メール、窓口対応 平日 9：00～17：30(日本時間)

## 6 KPI 指標

都内セールス訪問件数 120 件以上、問い合わせ件数 150 件以上とし、それによって得られた成果（予約件数や訪日外国人誘客に繋がった事例など）があれば積極的に協会へ報告すること。

## 7 活動報告

協会に対して定期的に協会が定める実施状況の報告書を作成し提出するとともに、報告会を実施すること。なお、報告に際しては、下記の事項に留意すること。

### (1) 報告書等の作成及び提出

各業務の実施状況を報告書にまとめ、月 1 回、協会に提出すること。

### (2) 報告会

ア 協会と受託者として毎月報告会を実施すること。

イ 報告会が実施できない場合は、協会と受託者として別途協議するものとする。

## 8 効果検証報告

事業完了後、遅滞なく、一年間の活動の成果や運営上生じた課題及び次年度に向けた戦略をまとめた事業実施報告書を作成し、協会に提出すること。

(1) 提出物

事業実施報告書の電子データ

※ 報告書の内容については事前に協会の承認を受けること。

(2) 提出期限

令和8年3月31日(火)

(3) 提出先

埼玉県さいたま市大宮区桜木町1-7-5 ソニックシティビル5F

一般社団法人埼玉県物産観光協会 インバウンド課

9 委託業務実施にあたっての留意事項

詳細は、委託契約に定めるものとする。

- (1) 受託者は、本業務の実施に当たり、関係法令、条例及び規則等を十分に順守すること。
- (2) 本業務の全部又は一部を第三者に委託し、又は請け負わせてはならない。ただし、あらかじめ協会の承諾を得た場合は、この限りではない。
- (3) 本業務に関して知り得た秘密をみだりに他に漏らし、又は本業務以外の目的に使用してはならない。委託期間が終了し、又は契約が解除された後においても同様とする。
- (4) 本業務を通じて取得した個人情報の適切な管理のために、必要な措置を講じるものとする。受託者が取り扱う個人情報については、協会の保有する個人情報として改正個人情報保護法の規定の適用を受けるものとする。
- (5) 本業務終了後に契約額を確定した結果、受託者に本業務により発生した収入がある時で、得られた収入から契約額を上回る事業費を差し引いてもなお受託者に収入がある場合、当該収入は協会に返還するものとする。
- (6) 受託者は、本業務の履行に当たり、自己の責めに帰すべき事由により協会に損害を与えたときは、その損害を賠償しなければならない。
- (7) 受託者は、本業務の履行に当たり、受託者の行為が原因で利用者その他の第三者に損害が生じた場合には、その賠償の責めを負うものとする。
- (8) この仕様書に定める事項及びこの仕様書に定められた事項以外に疑義が生じた場合は、遅滞なく協会と協議を行うものとする。
- (9) 本仕様書に定めるものの他、受託者の企画提案書に記載されている事項についても、適切に履行すること。

10 成果物に関する権利の帰属

- (1) 本業務において、著作権、肖像権等の取扱いには十分注意すること。
- (2) 本業務の履行に伴い発生する成果物等に対する著作権（著作権法第27条・第28

条に規定する権利を含む)、肖像権等は原則として全て協会に帰属し、協会は受託者に許可を得ることなくWEB・SNS等での使用を含めて手段を問わず二次利用できるものとする。受託者は、協会が成果物等を利用する際に、著作者人格権を行使しないものとする。

(3) 成果物については、第三者の知的財産権を侵害していないことを保証すること。なお、第三者が有する知的財産権の侵害の申立を受けたときには、受託者の責任(解決に要する一切の費用負担を含む。)において解決すること。

(4) 制作過程で生じる権利関係、著作権等の処理は、事業者の責任及び費用で行うこと。